

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dharma, 2001, *Strategi Pemasaran Modern*, Rajawali Pers, Jakarta
- Djarwanto, P. S dan Pangestu Subagyo. 1996. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi 12. Jilid 2. PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Sabihaini. 2000. *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Santoso, Singgih. 2001. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, PT. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service: Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Bisnis*. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie, Parasuman, L. Bery (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York Press, P.46